

Communiqué de presse

SERVICE UNIVERSEL POSTAL

L'Arcep publie son avis rendu au Gouvernement sur les adaptations d'organisation de La Poste impactant le service universel postal dans le cadre de la crise sanitaire

Paris, le 7 mai 2020

A la demande du Gouvernement, l'Arcep rend un avis sur les mesures exceptionnelles temporaires mises en œuvre par La Poste dans le cadre de la crise sanitaire

Dans le contexte d'état d'urgence sanitaire, La Poste a dû redéfinir ses modalités d'organisation afin de concilier les objectifs de continuité du service et de sécurité de ses agents. L'Arcep, à la demande du Gouvernement, rend un avis sur ces nouvelles modalités d'organisation.

Dès mi-mars, La Poste a recentré ses moyens sur les activités qu'elle a jugées prioritaires. Cela s'est traduit par une réduction du périmètre de son offre, du nombre de bureaux de poste ouverts sur le territoire et une réduction du nombre de tournées hebdomadaires (de six jours par semaine en temps normal à trois). Passé ce premier temps, La Poste a progressivement fait évoluer son offre de service dans le cadre d'un dialogue avec les différentes parties prenantes. Dans une logique de rétablissement progressif de son offre, des bureaux de poste et des points de contacts partenaires ont réouvert. Le nombre de jours de distribution du courrier a également augmenté (pour atteindre, le 21 avril 2020, quatre jours par semaine).

Dans son avis, l'Arcep souligne que La Poste doit, dans ce contexte, renforcer l'information des utilisateurs, sa capacité de détection des dysfonctionnements et le dialogue avec les élus

Dans son avis, l'Arcep reconnaît l'engagement de La Poste et de ses agents pour mener à bien leur mission de service public mais insiste sur la nécessité impérieuse, pour La Poste, de fournir aux utilisateurs une information précise, exacte et actualisée en temps réel. Ainsi, l'Arcep souhaite que l'information dispensée par La Poste via l'ensemble des canaux qu'elle exploite (site web, téléphone, information locale sur les bureaux de poste) soit renforcée.

L'Arcep invite notamment La Poste à rendre plus accessible sa communication sur les bureaux de poste ouverts en temps réel sur son site, à préciser les dates prévisionnelles de réouverture lorsqu'elles sont connues et fournir une information sur les éventuelles boîtes aux lettres non relevées. Il est également important que, pour chaque bureau de poste, une information soit dispensée physiquement (via un écran ou une affiche) sur les horaires d'ouverture, la date prévisionnelle de réouverture, les services assurés etc.

De plus, il apparaît nécessaire, pour garantir un pilotage optimal au sein de La Poste, que cette dernière renforce ses dispositifs de détection des dysfonctionnements de son exploitation.; l'Arcep encourage ainsi vivement La Poste à un tel renforcement et, complémentirement, au développement d'instruments de recueil de signalements de la part de ses utilisateurs, qui permettrait à tous les échelons d'appréhender plus rapidement les difficultés locales, de mettre en place des solutions adaptées dans les meilleurs délais, et de restituer une information adaptée aux utilisateurs.

En outre, l'Arcep souligne l'importance du dialogue avec les élus locaux afin que ces derniers puissent être pleinement informés des adaptations d'organisation de La Poste.

L'Arcep invite enfin La Poste à tirer pleinement les enseignements de la crise actuelle afin d'améliorer ses capacités de gestion et d'anticipation de crise et ainsi maximiser, dans le cadre de la crise actuelle et pour le futur, la capacité de résilience de ses activités.

Document associé :

- [L'avis de l'Arcep n° 2020-0425](#)

A propos de l'Arcep

L'Autorité de régulation des communications électroniques, des postes et de la distribution de la presse, arbitre expert et neutre au statut d'autorité administrative indépendante, est l'architecte et le gardien des réseaux d'échanges internet, télécoms fixes, mobiles et postaux en France.

Contact presse

Anne-Lise Lucas
Anne-Lise.LUCAS@arcep.fr
Tél. : 01 40 47 71 37

Suivez l'ARCEP

 www.arcep.fr
 [@ARCEP](https://twitter.com/ARCEP)  Facebook
 LinkedIn  Dailymotion

Abonnez-vous

Flux RSS
Lettre électronique
Listes de diffusion